

Label *Qualité français langue étrangère*

Conseil d'orientation

Jeudi 13 décembre 2018

10h00 – 11h30

Grande bibliothèque - CIEP

Compte rendu

1. Participants

Président : M. Paul de Sinety, délégué général à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), représenté par Mme Claire Extramiana, chargée de mission auprès de lui, DGLFLF, ministère de la culture ;

Mme Carole Dandeville, cheffe du pôle de la coopération éducative francophone, direction de la culture, de l'enseignement, de la recherche et du réseau, ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) ;

Mme Aude Molin-Chuzeville, rédactrice Asie – Océanie, pôle de la coopération éducative francophone, direction de la culture, de l'enseignement, de la recherche et du réseau, ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) ;

Mme Sara Thornton, conseillère scientifique pour les formations, présidente de la commission interministérielle de labellisation, représentant Mme Brigitte Plateau, directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation ;

Personnalités

M. Michel Cosnard, président du Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES), représenté par M. Julien Lecocq, responsable de la délégation à la qualité et à la formation ;

Mme Elisabeth Crépon, présidente de la commission des titres d'ingénieurs (CTI), représentée par M. Jean-Marc Theret, vice-président ;

M. Michel Doulcet, président de la Fondation Alliance française, représenté par Mme Marine Billoir, déléguée générale France ;

M. Stéphane Grivelet, secrétaire général de la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF) ;

Mme Béatrice Khaiat, directrice générale de Campus France, représentée par M. Adrien Chalançon, responsable du service programmes d'excellence, direction des relations extérieures et institutionnelles ;

M. Christophe Tissot, président du Groupement FLE ;

M. Jean-Luc Librati, président du groupement professionnel SOUFFLE ;

M. Jean-Claude Sentenac, auditeur *Qualité FLE*, double profil.

Opérateur – CIEP

M. Stéphane Foin, directeur adjoint du Centre international d'études pédagogiques ;

Mme Caroline Mouton Muniz, responsable du label *Qualité français langue étrangère*, département langue française ;

Mme Juliette Salabert, responsable du département langue française.

Excusés

Mme Sabine Bonnaud, déléguée générale, UNOSEL ;

M. Vincent Dollé, président d'honneur de l'association QuaRES, Qualité en Recherche et Enseignement Supérieur, expert ;

Mme Florence Houpert Le Rolland, cheffe de produit, direction marketing représentant M. Christian Mantei, directeur général de l'agence Atout France.

Absente : Mme Frédérique Penilla, présidente de l'Association des directeurs de centres universitaires d'études françaises pour étrangers (ADCUEFE).

Mme Claire Extramiana informe les membres du conseil que M. Paul de Sinety a été nommé Délégué général à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) au ministère de la Culture le 14 novembre. Le décret de nomination est paru le 15 novembre au Journal officiel de la République française.

M. Stéphane Foin rend hommage à l'action de M. Loïc Depecker, ancien DGLFLF appelé à de nouvelles fonctions, notamment pour sa vigueur et sa vigilance à toujours protéger la place, la visibilité et la légitimité du Label *Qualité FLE*. Il souhaite la bienvenue à M. Paul de Sinety, qu'il espère rencontrer prochainement.

2. Actualité du processus de labellisation (bilan année 2018)

109 centres labellisés à la date de la réunion.

Statut	Nombre
Association	9
Alliance française	9
Chambre de commerce	2
Centre privé	50

Centre universitaire	27
Grande école	11
Lycée	1

Nouveaux centres labellisés en 2018 à la date de la réunion :

AEFTI-EF 71	Mâcon, 71
Centre de langue française, Université Cergy-Pontoise	Cergy-Pontoise, 95
Centre de langues, Université Bretagne Sud	Lorient et Vannes, 56
Confluence Formation	Strasbourg, 67
Culture Education Formation Individualisée (CEFI)	Bron, 69

Sur la base du rapport d'audit, la commission a refusé le label à un centre candidat à une première labellisation.

Dans le cadre de la procédure de réclamation à disposition des usagers des centres labellisés, le CIEP a organisé un audit de contrôle fin novembre 2018 dans un centre labellisé. Sur la base du rapport d'audit, la commission a décidé le retrait immédiat du label de ce centre.

Pour raison interne, un centre est sorti du processus provisoirement.

Quatre dossiers de candidature à une 1^{ère} labellisation seront instruits le 13 décembre auprès de la commission : 1 Alliance française, 1 centre privé, 1 CFA (centre de formation et d'apprentissage), 1 association pour publics migrants.

3. Séminaire annuel dédié aux centres labellisés (cf programme)

Le séminaire aura lieu le 18 décembre de 9 h à 19 h au CIEP. Une centaine de personnes sont inscrites ou en cours d'inscription. Les grandes lignes du programme ont été définies en concertation avec les groupements professionnels lors de la réunion du groupe de travail du 18 juin 2018. Le programme est dense pour une journée. Le CIEP envisage de reprogrammer ce séminaire sur deux journées afin de répondre à certains centres qui souhaitent plus de temps d'échanges entre participants.

Saisi par de nombreux centres qui s'interrogent sur l'articulation entre le label *Bienvenue en France* et le label *Qualité FLE*, le CIEP a demandé à Campus France de présenter le label *Bienvenue en France* lors de ce séminaire afin de répondre aux questions des participants.

La bonne articulation entre les deux labels est indispensable et souhaitée par les deux opérateurs. La définition des critères du label *Bienvenue en France* est en cours et permettra de valoriser le label *Qualité FLE* existant afin que tous les établissements progressent dans les conditions d'accueil et d'offre de cours de FLE.

Julien Lecocq rappelle l'existence du label Cequint créé aussi pour améliorer l'accueil des étudiants étrangers dans les établissements d'enseignement supérieur. Ce label vérifie la qualité de l'internationalisation des établissements et des formations. L'obtention du label atteste qu'un programme ou un établissement a intégré avec succès la dimension internationale et interculturelle dans les objectifs, l'organisation et la mise en œuvre de ses activités. Son but est également de partager les bonnes pratiques des établissements et formations labellisés de manière à encourager et aider les autres entités dans leur démarche d'amélioration. Il a été développé dans le cadre d'un projet européen porté par ECA (consortium européen d'accréditation), et a bénéficié d'une aide financière. À ce jour plusieurs membres de l'ECA sont habilités à délivrer ce label sur le territoire international, dont la CTI, le Hcéres, la NVAO (Pays-Bas).

4. Promotion du label et des centres labellisés

Le CIEP indique avoir participé à plusieurs événements en France et à l'étranger depuis la réunion du conseil d'orientation du 18 juin dernier.

✓ **Campus France**

Participation aux journées du Forum les 10 et 11 juillet à Reims et à l'assemblée générale le 11 décembre 2018 à Paris.

Rencontres universitaires de la Francophonie du 19 – 21 novembre 2018 : le CIEP a bénéficié d'un stand et présenté le label lors d'un atelier (67 inscrits).

Une étude ayant pour thème *Le français langue étrangère, dynamiques, impacts et perspectives* a été menée par Campus France en partenariat avec le CIEP, l'ADCUEFE, les groupements professionnels auprès de 100 centres de FLE et 1500 étudiants qui ont effectué un séjour linguistique en 2018.

Adrien Chalençon remet à chaque membre du conseil un exemplaire de la note qui présente les résultats de cette étude. Cette note est téléchargeable sur [le site de Campus France](#).

Remarques

Claire Extramiana souligne que certains publics n'ont pas été pris en compte dans cette étude. Les publics FLE sont toutes les personnes venant en France dans le cadre d'un séjour à durée limitée, comme d'un projet d'installation durable. Elles sont susceptibles d'avoir accès à un des dispositifs d'apprentissage du français :

- dans le cadre de la politique d'intégration : formations linguistiques mises en place par l'Office français de l'immigration et de l'intégration, dispositif "Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des élèves", actions de parentalité, ateliers sociolinguistiques...

- dans le cadre de la formation professionnelle

- dans le système éducatif grâce aux dispositifs scolaires pour les enfants nouvellement arrivés en France

- dans l'enseignement supérieur grâce aux cours de français sur objectifs universitaires

Le FLE se décline en fonction de ces différents dispositifs en autant d'appellations : français langue seconde ou français en immersion, français langue professionnelle, français langue de scolarisation, français sur objectifs universitaires, etc.

Carole Dandeville suggère de remplacer le terme « français langue étrangère » par « langue française » dans le titre et le sous-titre page 6 de la note de manière à refléter la diversité des situations d'enseignement-apprentissage du français dans le monde. La partie « panorama du français langue étrangère dans le monde », acteurs et tendances, réunit sous un même titre « les acteurs du FLE à l'international » alors que les réalités du terrain sont très différentes.

✓ Présentation du label *Qualité FLE*, lors de la journée organisée à l'université de Nice le 4 octobre 2019 à l'initiative du réseau des **URFIST** : thème de la journée « Focus sur la Certification dans l'Enseignement Supérieur ».

✓ **Accueil des mineurs** : à la demande du CIEP une note a été publiée le 19 octobre 2018 par les services du ministère de l'Éducation nationale et transmise à l'ensemble des DDSC-PP (directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations) :

⇒ meilleure connaissance du label et promotion ;

⇒ soutien aux centres qui ont beaucoup de difficultés à obtenir une réponse des DDSC.

Deux critères du référentiel du label vérifient le respect de la réglementation pour l'accueil des publics mineurs.

Un collègue, juriste au MENJ, spécialiste de l'accueil collectif des mineurs en France interviendra lors du séminaire du 18 décembre au CIEP et pourra répondre aux questions des participants.

✓ **TV5 Monde** : partenaire du label, l'émission *Destination francophonie* diffusée les 2 et 3 juin 2018 a été tournée à Marseille en partenariat avec le centre labellisé *Destination langues*.

✓ **ALPHE Londres** : pour raison interne, le CIEP n'a pas été en mesure de participer à l'édition 2018. Un stand est déjà réservé pour 2019.

✓ **Salon ICEF** : participation du CIEP début novembre 2018 à Berlin. Présence sur le stand « Study French in France » : *2 842 participants provenant de 1 789 organisations, représentant 111 pays sur six continents (1 221 agents de 922 organisations, 335 écoles de langues, 43 établissements français, 20 écoles labellisées QFLE)*. Le CIEP souligne la qualité des échanges et le nombre élevé de personnes rencontrées.

✓ Groupe de travail permanent coordonné par la **DGEFP** : La loi du 5 mars 2014 et le décret du 30 juin 2015 ont été une étape importante de la politique publique en matière de qualité de la formation professionnelle. La loi du 5 septembre 2018 marque désormais une nouvelle étape dans la régulation du marché de la formation professionnelle par la qualité.

Le CIEP a été régulièrement associé à la rédaction de l'article 6 de la [loi du 5 septembre](#) et à la réflexion sur l'harmonisation des critères et indicateurs de la certification unique en cours de rédaction. Les nouvelles modalités devraient être entérinées très prochainement. Des aménagements du référentiel du label *Qualité FLE* restent à définir afin de respecter ces nouvelles exigences. Ce référentiel devra être validé par l'agence France compétences créée dès janvier 2019.

Pour rappel, le label est inscrit à la liste du CNEFOP depuis juin 2017.

[41 appels d'offres transmis aux centres labellisés en 2018](#)

5. Statistiques de fréquentation du site « Apprendre le français en France » et des réseaux sociaux du label (cf annexe jointe)

Le CIEP informe les membres du conseil que Maria Rios-Corrales a quitté son poste d'apprentie début septembre. Un nouvel étudiant, Clécio Marques dos Santos, est arrivé le 1^{er} novembre. Il reprend les fonctions de chargé de communication label *Qualité FLE*.

6. Amélioration du référentiel

✓ Le CIEP souhaite proposer à la commission interministérielle de labellisation des aménagements à la marge :

A2 : Le centre diffuse des documents imprimés actualisés qui présentent l'ensemble des services proposés : conditions d'accès à la formation (procédures d'inscription, prix et conditions financières, conditions d'annulation), descriptifs de formation, taille des groupes-classes et toutes les informations utiles pour choisir un séjour. Lorsque le centre accueille des mineurs, il veille à indiquer le projet éducatif et les conditions d'interruption d'un séjour.

La plupart des établissements utilisent des brochures téléchargeables. Le CIEP propose d'ajouter la notion de brochure téléchargeable.

L8 : Les sanitaires sont en nombre suffisant pour la fréquentation maximale du centre et une distinction hommes/femmes existe. [C] Retirer la distinction hommes/femmes.

Remplacer les termes auditeur « senior » et « en second » par responsable de l'audit et co-auditeur.

Rééquilibrage de la répartition des critères entre les deux auditeurs :

- G7 : le référencement des documents (CFC) ;
- L10 (salle des professeurs) ;
- L11 (centre de ressources) ;
- L17 et L18 (équipement des salles) ;
- L20 (ressources en ligne) à relier au F20 (formation à distance) ;

- A13, A17 (le responsable est souvent un enseignant) ;

Ces 8 critères en lien direct avec la pédagogie pourraient être gérés par l'auditeur en second.

✓ Dans le cadre des travaux de relecture du référentiel avec la CTI, le CIEP propose de simplifier certains critères pour les établissements accrédités par la CTI et éviter les redondances avec le référentiel de la CTI :

Pour le domaine *Locaux*, demander une attestation sur l'honneur pour L1 et L7.

L1 : *Le centre s'assure, auprès des autorités compétentes, que l'ensemble des locaux est en conformité avec les normes en vigueur de sécurité et d'accessibilité.* [C]

Document(s) attendu(s) : demande d'ouverture et autorisation d'ouverture ; dernier compte rendu de la commission de sécurité ; preuves de mises en œuvre de recommandations de la commission de sécurité (notamment factures pour travaux et observations directes).

L7 : *Les locaux sont maintenus dans un bon état de propreté, notamment les sanitaires, qui sont convenablement équipés.* [C]

Document(s) attendu(s) : contrat(s) / plan(s) de nettoyage.

L19 : *Les apprenants bénéficient d'un accès Internet gratuit dans la plupart des espaces du centre. Les apprenants qui n'ont pas d'ordinateur personnel ont accès à des ordinateurs du centre pour communiquer à des fins personnelles.*

Vérifier l'existence d'une adresse école pour chaque étudiant (ex : jules.durand@epita.fr)

Domaine *Accueil* : vérifier le processus d'inscription uniquement lorsque l'inscription de l'étudiant au cours de FLE se fait au niveau du centre de FLE. Idem pour l'attribution d'un logement géré par le CROUS dans la quasi-totalité des établissements d'enseignement supérieur.

Domaine *Gestion* :

G 8 : *La structure d'administration (conseil d'administration, assemblée générale, ou autre) correspondant aux statuts juridiques du centre se réunit régulièrement.* Critère non-pertinent pour les établissements publics.

Document(s) attendu(s) : statuts du centre ; convocations à des réunions statutaires de l'année écoulée et de l'année en cours.

G9 : *Il existe des outils de gestion comptable.*

Critère non-pertinent pour les établissements qui ne génèrent pas de chiffre d'affaires.

7. Bilan financier

Pour la première fois depuis la création du label, le budget est excédentaire. Le CIEP souhaite doter le label de son propre logiciel de gestion. Cela simplifiera les procédures pour les centres candidats. Ils pourront accéder à leur dossier en toute liberté (espace individuel pour chaque centre) ; statistiques à disposition plus facilement ...Les groupements professionnels seront sollicités lors de la rédaction du cahier des charges.

En termes d'excédent, 2019 reviendra probablement à la normale.

Le CIEP a prévu 3 salons à l'étranger en 2019 (IALC, ALPHE, ICEF).

Les membres du conseil donnent leur accord pour l'achat d'un logiciel de gestion et une participation à ces 3 salons à l'étranger.

L'envoi de la version papier du *Guide des centres labellisés* dans le réseau français à l'étranger représente un coût important et mobilise plusieurs personnes du CIEP pour l'organiser (mise sous pli et envoi). De plus, cette version papier n'est mise à jour qu'une fois par an lors de cet envoi. La version électronique est actualisée à chaque réunion de la commission interministérielle de labellisation. Les membres du conseil décident l'arrêt de l'envoi de la version papier en 2019. Un bilan sera fait en fin d'année afin d'évaluer sa suppression définitive ou sa réimpression. Des exemplaires de la version papier pourront être imprimés ponctuellement, à la demande des postes ou lors de la participation du CIEP à certains évènements.

Remarques

Les groupements professionnels souhaiteraient une présence plus marquée lors des évènements Campus France à l'étranger. Le CIEP n'est pas certain du retour sur investissement pour des établissements qui enseignent le français langue étrangère. Ces salons ont surtout vocation à promouvoir l'enseignement supérieur français. Le CIEP identifiera les rencontres susceptibles d'assurer une visibilité des centres de fle labellisés.

Stéphane Grivelet encourage le CIEP à participer au congrès pour l'Afrique subsaharienne et l'océan Indien, qui aura lieu à Dakar du 24 au 27 juin 2019 et au congrès Européen qui aura lieu à Athènes du 4 au 8 septembre 2019. Ces deux évènements organisés par la FIPF rassembleront de nombreux professeurs de français, principaux promoteurs du français langue étrangère à l'international. Stéphane Foin indique qu'une participation du CIEP au congrès d'Athènes est déjà envisagée. L'intérêt d'y promouvoir le label et les centres labellisés est à étudier.

8. Questions diverses

Christophe Tissot salue les avancées obtenues par le CIEP sur la reconnaissance des centres de FLE labellisés auprès des DDCS. Les délais d'attente des réponses des DDCS locales sont très longs et problématiques pour certains centres en cours d'audit. Conscient des difficultés rencontrées par les centres, le CIEP a prévu un intervenant sur cette question lors du séminaire du 18 décembre.

Les avancées obtenues pour la reconnaissance du label dans le cadre de la formation professionnelle (CNEFOP) sont aussi prometteuses. La formation professionnelle est un des axes de développement de la majorité des centres labellisés.

Les groupements professionnels interrogent le CIEP sur les perspectives d'extension du label à l'étranger. Le CIEP rappelle que l'extension à l'étranger ne pourra se faire sans l'aval du MEAE. Carole Dandeville rappelle également que le MEAE est opposé à une labellisation des Instituts français et des Alliances françaises. Si ce label à l'international peut être créé, il faudra aussi réfléchir au meilleur modèle économique. Recruter des auditeurs localement sous couvert des ambassades serait probablement la meilleure solution.

Julien Lecocq précise que les évaluations du Hcéres réalisées en dehors du périmètre national, sur demande, sont totalement prises en charge par l'établissement ou la formation demandeurs (frais de déplacement, hébergement et experts).

9. Date de la prochaine réunion

Une réunion est prévue en juin ou juillet 2019. La date sera fixée courant avril.